

# POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

## EAT ME VIAJES Y ENTREGAS

Última actualización: Mayo 2026

### 1. OBJETO

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales tiene como finalidad establecer los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transferencia, transmisión, actualización, supresión y protección de los datos personales tratados por Eat Me Viajes y Entregas (en adelante “Eat Me”).

Esta política se adopta en cumplimiento de:

- Ley 1581 de 2012,
- Decreto 1377 de 2013,
- Decreto 1074 de 2015,
- Ley 1266 de 2008,
- y demás normas aplicables en Colombia.

### 2. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Razón social: Eat Me Viajes y Entregas

Domicilio principal: Santa Marta, Magdalena, Colombia.

Correo oficial de protección de datos: [privacidad@eatme.com.co](mailto:privacidad@eatme.com.co)

Canales de atención: [soporte@eatme.com.co](mailto:soporte@eatme.com.co)

### 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente política aplica a:

- usuarios,
- conductores independientes,
- repartidores,
- comercios aliados,
- anunciantes,
- visitantes,
- empleados,
- contratistas,
- proveedores,
- candidatos,
- terceros relacionados.

### 4. DEFINICIONES

“Dato personal”

Información vinculada o asociada a una persona natural identificada o identificable.

### “Dato sensible”

Información que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación.

### “Titular”

Persona natural propietaria de los datos personales.

### “Tratamiento”

Cualquier operación realizada sobre datos personales.

### “Encargado del tratamiento”

Persona natural o jurídica que realiza tratamiento de datos por cuenta del responsable.

### “Responsable del tratamiento”

Persona jurídica que decide sobre las bases de datos y el tratamiento.

## 5. PRINCIPIOS RECTORES

Eat Me aplicará los siguientes principios:

- legalidad,
- finalidad,
- libertad,
- veracidad,
- transparencia,
- acceso restringido,
- seguridad,
- confidencialidad,
- necesidad,
- proporcionalidad.

## 6. DATOS PERSONALES RECOLECTADOS

Eat Me podrá recolectar:

### Datos de identificación

- nombres,
- apellidos,
- documento de identidad,
- fotografías,
- fecha de nacimiento.

### Datos de contacto

- correo electrónico,
- teléfono,
- dirección,

- ciudad.

## Datos financieros

- cuentas bancarias,
- billeteras digitales,
- información tributaria,
- historial de pagos.

## Datos de geolocalización

- ubicación GPS,
- historial de rutas,
- puntos de origen y destino.

## Datos biométricos

- reconocimiento facial,
- biometría visual,
- fotografías de validación.

## Datos vehiculares

- placas,
- licencias,
- SOAT,
- tecnomecánica,
- documentos de tránsito.

## Datos tecnológicos

- dirección IP,
- identificadores móviles,
- cookies,
- sistema operativo,
- actividad dentro de la app.

## Datos comerciales

- información empresarial,
- campañas publicitarias,
- métricas,
- banners,
- estadísticas.

# 7. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

Los datos podrán ser utilizados para:

- operación de la plataforma,
- conexión entre usuarios y aliados,
- prestación de servicios,
- autenticación y seguridad,
- geolocalización,
- validación biométrica,
- procesamiento de pagos,
- facturación,
- prevención de fraude,
- atención al cliente,

- soporte técnico,
- investigaciones internas,
- cumplimiento legal,
- auditorías,
- campañas comerciales,
- marketing,
- análisis estadístico,
- inteligencia de negocios,
- mejora de algoritmos,
- monitoreo operativo,
- publicidad segmentada,
- control de calidad,
- gestión de riesgos.

## 8. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

Eat Me solicitará autorización previa, expresa e informada para el tratamiento de datos personales.

La autorización podrá obtenerse mediante:

- aceptación digital,
- formularios,
- casillas de verificación,
- contratos,
- validaciones biométricas,
- acciones inequívocas del titular.

## 9. DATOS SENSIBLES

Eat Me podrá tratar datos sensibles únicamente cuando:

- exista autorización expresa,
- sea necesario para seguridad,
- sea indispensable para la prestación del servicio,
- exista obligación legal.

El titular no está obligado a suministrar datos sensibles salvo cuando resulten necesarios para operar la plataforma.

## 10. DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Eat Me no recopila deliberadamente información de menores de edad sin autorización legal correspondiente.

En caso de detectar tratamiento no autorizado, la información podrá ser eliminada.

## 11. DERECHOS DEL TITULAR

El titular podrá:

- conocer sus datos,
- actualizar información,

- rectificar datos,
- solicitar prueba de autorización,
- revocar autorizaciones,
- solicitar eliminación,
- presentar consultas,
- presentar reclamos,
- acceder gratuitamente a sus datos.

## 12. DEBERES DE EAT ME

Eat Me se compromete a:

- garantizar derechos de titulares,
- conservar seguridad de la información,
- actualizar datos,
- tramitar consultas,
- adoptar medidas de seguridad,
- evitar accesos no autorizados,
- cumplir normativa colombiana.

## 13. MEDIDAS DE SEGURIDAD

Eat Me implementará medidas técnicas, humanas y administrativas razonables, incluyendo:

- cifrado,
- protocolos HTTPS,
- firewalls,
- control de acceso,
- monitoreo antifraude,
- backups,
- autenticación,
- validación facial,
- auditorías internas,
- registros de acceso.

No obstante, ningún sistema es completamente invulnerable.

## 14. TRANSMISIÓN Y TRANSFERENCIA DE DATOS

Eat Me podrá compartir información con:

- proveedores tecnológicos,
- pasarelas de pago,
- aliados comerciales,
- servicios antifraude,
- autoridades,
- aseguradoras,
- plataformas de analítica,
- operadores logísticos.

También podrá transferir datos a servidores ubicados fuera de Colombia.

El titular autoriza expresamente dicha transferencia.

## 15. GEOLOCALIZACIÓN

La aplicación podrá recopilar ubicación GPS incluso cuando funcione en segundo plano, siempre que exista autorización del usuario.

La geolocalización podrá utilizarse para:

- rastreo,
- asignación de servicios,
- monitoreo,
- seguridad,
- prevención de incidentes,
- optimización de rutas.

## 16. VALIDACIÓN BIOMÉTRICA Y RECONOCIMIENTO FACIAL

Eat Me podrá utilizar herramientas biométricas y de reconocimiento facial para:

- validación de identidad,
- prevención de fraude,
- autenticación,
- monitoreo de seguridad,
- validación documental.

El titular autoriza expresamente dicho tratamiento.

## 17. CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Los datos personales serán conservados:

- mientras exista relación comercial,
- durante el tiempo exigido legalmente,
- mientras sea necesario para fines operativos,
- prevención de fraude,
- defensa judicial,
- cumplimiento regulatorio.

## 18. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS

Las consultas relacionadas con datos personales podrán enviarse a:

[privacidad@eatme.com.co](mailto:privacidad@eatme.com.co)

Eat Me responderá dentro de los términos establecidos por la ley colombiana.

## 19. PROCEDIMIENTO PARA RECLAMOS

Los reclamos deberán contener:

- identificación del titular,

- descripción de hechos,
- petición concreta,
- documentos de soporte.

Eat Me podrá solicitar información adicional.

## 20. REVOCATORIA Y ELIMINACIÓN

El titular podrá solicitar:

- revocatoria de autorización,
- eliminación de datos,
- supresión parcial.

Eat Me podrá conservar información cuando:

- exista obligación legal,
- existan conflictos pendientes,
- sea necesaria para prevención de fraude,
- exista relación contractual vigente.

## 21. COOKIES Y TECNOLOGÍAS SIMILARES

Eat Me podrá utilizar:

- cookies,
- píxeles,
- SDKs,
- identificadores móviles,
- herramientas de analítica.

Estas tecnologías permiten:

- autenticación,
- personalización,
- publicidad,
- medición,
- rendimiento.

## 22. PUBLICIDAD Y PERFILAMIENTO

Eat Me podrá realizar:

- segmentación,
- perfilamiento comercial,
- campañas publicitarias,
- recomendaciones automatizadas,
- personalización de contenidos.

El usuario podrá solicitar limitaciones conforme a la ley.

## 23. INCIDENTES DE SEGURIDAD

En caso de incidentes que comprometan datos personales, Eat Me podrá:

- restringir accesos,
- suspender cuentas,
- realizar investigaciones,
- notificar autoridades,
- adoptar medidas correctivas.

## 24. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Eat Me no garantiza que:

- la plataforma esté libre de errores,
- terceros no vulneren sistemas,
- existan interrupciones.

El usuario entiende los riesgos inherentes al entorno digital.

## 25. VIGENCIA

La presente Política entra en vigencia desde su publicación y permanecerá vigente mientras Eat Me realice tratamiento de datos personales.

## 26. MODIFICACIONES

Eat Me podrá modificar esta Política en cualquier momento.

Las modificaciones entrarán en vigencia desde su publicación oficial.

## 27. LEGISLACIÓN APLICABLE

La presente Política se rige por las leyes de la República de Colombia.

## 28. CONTACTO

Para consultas relacionadas con protección de datos personales:

[privacidad@eatme.com.co](mailto:privacidad@eatme.com.co)

[soporte@eatme.com.co](mailto:soporte@eatme.com.co)

**EAT ME VIAJES Y ENTREGAS S.A.S.**

Plataforma Tecnológica de Intermediación Digital

Santa Marta, Colombia